Corrigé à l'usage exclusif des experts

Barème :

100 – 95	Note = 6
94 – 85	Note = 5,5
84 – 75	Note = 5
74 – 65	Note = 4,5
64 – 55	Note = 4
54 – 45	Note = 3,5
44 – 35	Note = 3
34 – 25	Note = 2,5
24 – 15	Note = 2
14 – 5	Note = 1,5
4 – 0	Note = 1

Tournez svp

Ce texte d'examen ne doit pas être utilisé dans les classes en 2009 et sa reproduction n'est autorisée qu'avec l'assentiment préalable de la sous-commission latine des procédures de qualification.

Copyright by CSFO

Répondez par **une** ou **deux** croix dans la ou les cases correspondantes.

1. Quelle doit être la **priorité** pour l'assistant-e du commerce de détail ? **2 points**
   - ☐ Son patron
   - ☐ Ses collègues de travail
   - ☒ **Ses clients**

2. Cochez ce qui est efficace dans la **présentation** des marchandises. **2 points**
   - ☐ Montrer au moins six articles à la fois.
   - ☒ Mettre **les produits dans les mains du client aussi souvent que possible**.
   - ☒ **Laisser un peu de temps au client pour réfléchir.**

3. Vous êtes occupé-e à servir une cliente lorsqu'un **nouveau client** entre dans votre magasin. Que faites-vous ? **2 points**
   - ☐ Vous laissez la cliente se débrouiller un moment et vous allez servir le nouveau client.
   - ☒ **Vous saluez le nouveau client aimablement et vous terminez de servir la première cliente**.
   - ☐ Vous continuez de servir la cliente sans porter attention au nouvel arrivé.

4. Cochez ce qui convient concernant les **formes de vente**. **2 points**
   - ☒ **Le supermarché utilise le libre-service**.
   - ☐ Une bijouterie pratique toujours la présélection.
   - ☐ Le service traditionnel a l'avantage d'employer peu de personnel.

5. Que recherche en priorité un client lorsqu'il se rend dans un **supermarché discount** ? **2 points**
   - ☒ **Des prix bas**.
   - ☐ Des conseils compétents.
   - ☐ Un accueil personnalisé.

6. Les **services** offerts aux clients : **2 points**
   - ☐ sont toujours gratuits.
   - ☒ **apportent des avantages supplémentaires aux clients et une plus-value au magasin.**
   - ☐ sont des rabais accordés pour paiement immédiat.

7. Le **commerce de gros** : **2 points**
   - ☐ vend principalement en petites quantités aux consommateurs.
   - ☐ C'est un très grand magasin.
   - ☒ **se procure la marchandise en grande quantité auprès des fabricants.**

8. La **carte Cash** est surtout utilisée dans : **2 points**
   - ☐ les magasins d'ameublement.
   - ☒ **les kiosques, automates (parking, bus, …).**
   - ☐ les hypermarchés.

9. Cochez ce qui convient concernant les **différents stocks**. **2 points**
   - ☒ **Le stock critique est atteint lorsqu'il est nécessaire de passer une nouvelle commande.**
   - ☐ Le stock maximal est ce que l'on appelle aussi la "réserve de guerre".
   - ☐ Le stock minimal correspond aux quantités d'articles à commander chez le fournisseur.

10. Diriger le **flux des clients** dans le magasin a pour but de : **2 points**
    - ☒ **faire passer le client partout dans le magasin.**
    - ☐ faire en sorte que le client sorte rapidement du magasin.
    - ☒ **inciter le client à rester dans le magasin aussi longtemps que possible.**

11. Cochez la bonne réponse concernant la **hauteur** de présentation des produits. **2 points**
    - ☒ **Il est préférable de placer les produits à forte marge dans la zone visuelle.**
    - ☐ La zone basse favorise un rendement élevé.
    - ☒ **La zone à portée de main favorise généralement de bonnes ventes.**

12. Citez les **trois niveaux** d'utilisation des arguments. **3 points**

    Le niveau pratique : niveau **technique**

    Le niveau sentiments : niveau **émotionnel**

    Le niveau économique : niveau **commercial**

13. Entourez les différents points qui ont un rapport avec la **communication verbale**. **5 points**

La posture	La voix	Le sourire
Le vocabulaire	Le look	La tenue exemplaire
L'articulation des mots	Un langage correct	Le ton de la voix

14. Citez quelle est la forme de vente qui correspond à cette définition : **5 points**

"Le seul contact entre le vendeur et le client se passe à la caisse."

Le libre-service

Nommez deux avantages **pour le client** de cette forme de vente.

- **anonyme, pas de problèmes de langue.**
- **temps illimité, liberté totale, pas de contrainte du vendeur…**

Citez encore deux **autres formes de vente** (les plus courantes).

- **présélection**
- **service traditionnel**

15. A quoi correspondent les **définitions** suivantes : **2 points**

Chiffre d'affaires (CA) : **montant total des ventes**.

Bénéfice net : **argent gagné**

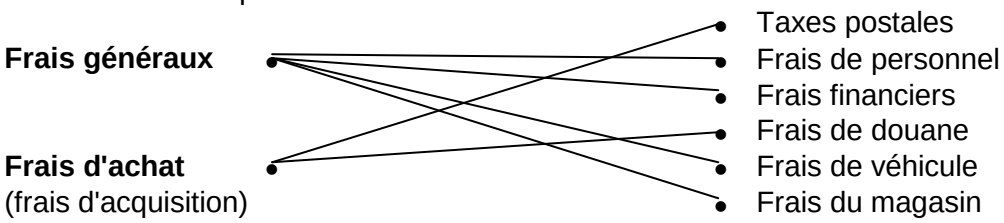
16. Biffez ce qui ne **convient pas** concernant les **ventes complémentaires**. **2 points**

- ~~Insistez toujours pour proposer une nouveauté.~~
- N'insistez pas si le client est pressé.
- ~~Profitez si le client semble très riche.~~
- Intégrer le "supplément" directement à la vente de l'article souhaité.

17. Citez trois mesures **d'hygiène corporelle** à prendre avant de se rendre à son travail. **3 points**

Assurer une hygiène buccale excellente ; se laver les mains ; se laver les cheveux ; éviter les odeurs corporelles ; se couper les ongles ; rasage pour les hommes et épilation pour les femmes.

18. Reliez les notions qui vont ensemble. **6 points**



19. Citez trois règles qui favorisent un bon **travail d'équipe**. **3 points**

Ecouter les collègues ; essayer de se mettre à leur place ; dire son avis franchement ; ne pas se vexer ou se sentir attaqué ; mettre de la bonne humeur ; sourire…

20. **Vrai** ou **faux** ? **4 points**

	Vrai	Faux
On ne doit pas saluer le client qui entre si on n'a pas le temps de le servir.		**X**
Avant d'écouter la demande du client, on doit lui proposer les articles soldés.		**X**
Il ne faut pas utiliser avec les clients le même langage qu'avec vos amis.	**X**	
Il faut regarder le client quand on lui parle.	**X**	

21. Le client attend que vous soyez "**fiable**". Qu'est-ce que cela signifie concrètement ? Citez trois exemples. **3 points**

- Les informations données sur les produits sont correctes ;
- Les services proposés à la clientèle sont exacts et peuvent être offerts ;
- Les arguments de vente développés sont justes ;
- L'ACD connaît l'utilisation ou le mode d'emploi des produits ;
- Les comparaisons avec d'autres articles sont justifiées et pertinentes ; …

22. Citez trois comportements **non-verbaux** qui favorisent une bonne relation avec le client. **3 points**

Sourire ; se tenir droit ; avoir des gestes calmes et précis ; un regard attentif ; une démarche assurée ; …

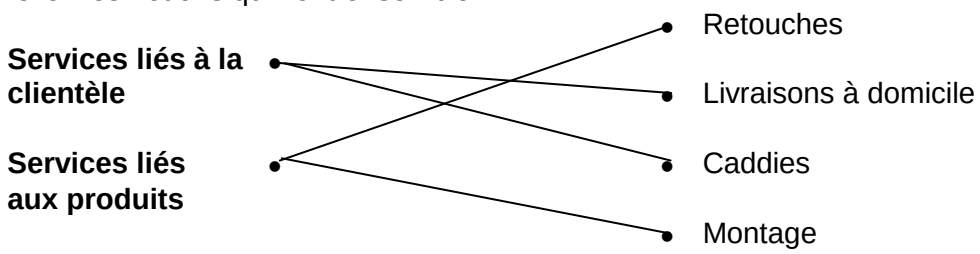
23. **Vrai** ou **faux** ? **3 points**

	Vrai	Faux
Pour être fiable, un ACD doit connaître les articles qu'il vend.	**X**	
L'attente de la clientèle est toujours axée sur le prix.		**X**
Dans un magasin, la musique doit d'abord plaire au personnel de vente.		**X**

24. Citez deux avantages d'une **rotation élevée** du stock. **2 points**

Moins de frais de stockage ; plus de CA ; …

25. Reliez les notions qui vont ensemble. **4 points**



26. En contrepartie du paiement de ses achats, le client a droit à un **justificatif**. Citez-en deux possibles. **2 points**

Le ticket de caisse ; le récépissé de paiement ; la quittance ; …

27. Nommez deux buts recherchés par un magasin qui fait de la **publicité**. **2 points**

- Susciter des besoins ;
- Faire connaître le magasin ;
- Présenter un produit ;
- Fidéliser la clientèle ;
- Gagner de nouveaux clients

28. Citez deux avantages et deux inconvénients de la **carte de crédit pour un magasin.** **4 points**

Avantages	**Inconvénients**
1) **Plus de CA ; achats impulsifs**	1) **Perte d'intérêt**
2) **Pas de risque de vol ; fidélisation des clients**	2) **Commission à payer**

29. Quelle est la première étape de la **chaîne de production** ? **2 points**

L'extraction de la matière première.

Citez un exemple.

Les pommes de terre ; le pétrole ; le coton ; ...

30. Citez deux **tâches** du commerce de gros. **2 points**

Acheter de la marchandise en grande quantité ; fractionner et emballer les produits ; acheter chez différents fabricants ; entreposer les produits ; livrer les magasins ; acheter dans le monde entier ; organiser le transport et l'importation des produits

31. Donnez la définition d'un **commerce à succursales multiples**. **2 points**

Il s'agit généralement de grandes entreprises du commerce de détail qui exploitent plusieurs magasins sous la même enseigne.

Citez **deux exemples** (noms) de commerces à succursales multiples.

COOP ; MIGROS ; DENNER ; …

32. A quel moment le **stock maximal** est-il atteint ? **2 points**

Après réception des marchandises.

33. Comment peut-on mesurer la **réussite** d'une campagne publicitaire ? **2 points**
Citez deux moyens pour estimer son succès en magasin.

Le nombre de bons échangés ; l'évolution du chiffre d'affaires ; le nombre de produits vendus ; l'augmentation de fréquentation du magasin ; …

34. Que signifie faire **l'inventaire** ? **2 points**

Faire l'inventaire signifie compter, mesurer et recenser tous les produits disponibles.

35. Citez deux **inconvénients** d'une rotation de stock trop rapide. **2 points**

Risque de manquer des ventes ; trop de travaux dans l'entrepôt pour les commandes et le travail de réception ; achats en petites quantités (moins de remises)

Tournez svp

36. Un magasin peut présenter ses produits sur des gondoles. Citez trois autres moyens auxiliaires qui se prêtent à la **présentation des marchandises**. **3 points**

Tables ; comptoirs ; vitrines ; étagères ; corbeilles ; staenders ; chevalets ; parois munies de crochets

37. Nous sommes lundi. Jeudi, vous avez deux tests importants à l'école professionnelle. Mercredi après-midi, vous avez planifié une heure d'auto-école. **3 points**

Votre patron vous demande d'annuler ce rendez-vous, car une vendeuse est malade et il y aura beaucoup de travail. Un ami vous appelle pour aller manger mercredi soir au restaurant.

Comment allez-vous vous **organiser** ? Quelles seront vos **priorités** ?

Il faut reporter l'auto-école, le travail est prioritaire.

Le souper devra attendre, on risque de compromettre les résultats des tests.

Il faut commencer de préparer les tests dès lundi, la journée de mercredi est déjà chargée.